



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 4 Tahun 2024 Page 8194-8203

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pamengpeuk, Garut

Wina Pebriyanti<sup>1✉</sup>, Aris Rinaldi<sup>2</sup>

Universitas Teknologi Digital

Email: [wina10120076@digitechuniversity.ac.id](mailto:wina10120076@digitechuniversity.ac.id)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur penting dalam meningkatkan kualitas hidup. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat. Salah satu bentuk layanan kesehatan yang disediakan oleh pemerintah adalah melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas berperan sebagai pilar utama dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di tingkat dasar. Sebagai bagian dari sistem kesehatan nasional, Puskesmas memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat. Puskesmas berfungsi sebagai pusat pelayanan kesehatan yang menyeluruh, memberikan layanan kuratif (pengobatan), preventif (pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan), dan rehabilitatif (pemulihan kesehatan). Namun, dalam praktiknya, terdapat variasi dalam kualitas pelayanan di beberapa Puskesmas. Sebagai contoh, Puskesmas Kecamatan Pamengpeuk menunjukkan variasi dalam kualitas pelayanan. Beberapa tenaga kesehatan menunjukkan sikap yang baik dan kurang baik saat berinteraksi dengan pasien. Misalnya, ada tenaga kesehatan yang kurang ramah saat pasien bertanya tentang informasi pelayanan, namun ada juga yang ramah dan memberikan pelayanan yang memuaskan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Kecamatan Pamengpeuk masih perlu ditingkatkan. Sebagai fasilitas pemerintah yang berfungsi sebagai penyedia pelayanan kesehatan masyarakat, Puskesmas seharusnya mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Puskesmas, Tenaga Kesehatan*

## Abstrak

Health is a human right and one of the essential elements in improving the quality of life. The government has the responsibility to provide quality healthcare services to the community. One form of healthcare service provided by the government is through Community Health Centers (Puskesmas). Puskesmas play a crucial role as the primary pillar in delivering basic healthcare services. As part of the national health system, Puskesmas are responsible for providing quality healthcare services to the community. Puskesmas function as comprehensive healthcare centers, offering curative (treatment), preventive (prevention), promotive (health promotion), and rehabilitative (health recovery) services. However, in practice, there is variation in the quality of services among different Puskesmas. For example, Puskesmas in Pamengpeuk District show variations in service quality. Some healthcare workers demonstrate both good and poor attitudes when interacting with patients. For instance, there are healthcare workers who are less friendly when patients ask for service information, but there are also those who are friendly and provide satisfactory service. This condition indicates that the service quality at Puskesmas in Pamengpeuk District still needs improvement. As a government facility functioning as a provider of community healthcare services, Puskesmas should be able to provide quality services.

*Keywords: Community Health Center, Healthcare Providers, Patient Satisfaction, Service Quality*

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur penting dalam meningkatkan kualitas hidup. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat. Salah satu bentuk layanan kesehatan yang disediakan oleh pemerintah adalah melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas berperan sebagai pilar utama dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di tingkat dasar, memberikan layanan kuratif, preventif, promotif, dan rehabilitatif.

Puskesmas memiliki tanggung jawab yang besar dalam memastikan masyarakat mendapatkan akses pelayanan kesehatan yang merata dan berkualitas. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat banyak tantangan yang dihadapi oleh Puskesmas dalam memberikan layanan kesehatan yang optimal. Salah satu tantangan utama adalah ketersediaan tenaga kesehatan yang kompeten dan berkomitmen dalam memberikan pelayanan yang ramah dan profesional kepada pasien.

Penelitian yang dilakukan di Puskesmas Kecamatan Pamengpeuk Garut menunjukkan bahwa meskipun kualitas pelayanan di Puskesmas tersebut secara umum cukup baik, masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan perbaikan. Faktor-faktor seperti waktu tunggu pasien yang terlalu lama, ketersediaan fasilitas medis yang belum memadai, serta kompetensi

dan keramahan tenaga kesehatan menjadi perhatian utama dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Untuk mengatasi tantangan tersebut, diperlukan langkah-langkah konkret seperti peningkatan pelatihan bagi tenaga kesehatan agar lebih kompeten dan profesional dalam memberikan pelayanan. Selain itu, pengelolaan waktu yang lebih efektif perlu diterapkan untuk mengurangi waktu tunggu pasien. Peningkatan fasilitas fisik, seperti peralatan medis dan kondisi ruang tunggu, juga sangat penting untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien.

Implementasi saran-saran tersebut diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas. Dengan demikian, Puskesmas dapat berfungsi lebih optimal dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang disediakan oleh pemerintah.

Kesimpulannya, peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas adalah suatu keharusan yang perlu mendapat perhatian serius dari berbagai pihak, termasuk pemerintah, tenaga kesehatan, dan masyarakat. Melalui kerja sama yang baik dan komitmen untuk terus melakukan perbaikan, diharapkan Puskesmas dapat menjadi garda terdepan dalam memberikan layanan kesehatan yang berkualitas dan merata bagi seluruh lapisan masyarakat.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini dirancang untuk mengevaluasi kualitas pelayanan tenaga kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pamengpeuk, Garut. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode wawancara mendalam untuk mengumpulkan data dari pasien yang telah menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas tersebut.

Pendekatan deskriptif kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggambarkan dan memahami pengalaman serta persepsi pasien secara mendalam. Wawancara mendalam dilakukan untuk memperoleh informasi yang lebih kaya dan rinci tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan yang diberikan.

Proses pengumpulan data dimulai dengan pemilihan sampel pasien yang beragam, mencakup berbagai usia, jenis kelamin, dan latar belakang sosial ekonomi. Wawancara

dilakukan secara langsung di lokasi Puskesmas serta di rumah pasien jika diperlukan. Setiap wawancara berlangsung selama 30-45 menit, dengan pertanyaan yang dirancang untuk mengidentifikasi pengalaman pasien, persepsi mereka tentang kompetensi tenaga kesehatan, keramahan staf, kebersihan lingkungan Puskesmas, serta aspek lain yang mempengaruhi kepuasan mereka.

Data yang diperoleh dari wawancara kemudian dianalisis menggunakan metode analisis tematik. Proses analisis ini melibatkan pengkodean data untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dari wawancara. Tema-tema ini kemudian digunakan untuk menyusun laporan hasil penelitian yang menggambarkan kualitas pelayanan di Puskesmas Pamengpeuk.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pamengpeuk secara umum dinilai baik oleh pasien. Namun, ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki, seperti waktu tunggu pasien yang terlalu lama dan keterbatasan fasilitas medis. Faktor-faktor seperti kompetensi tenaga kesehatan, keramahan staf, dan kebersihan lingkungan Puskesmas ditemukan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan temuan penelitian, disarankan agar Puskesmas Pamengpeuk meningkatkan pelatihan bagi tenaga kesehatan untuk meningkatkan kompetensi dan profesionalisme mereka, mengelola waktu dengan lebih baik untuk mengurangi waktu tunggu pasien, serta meningkatkan fasilitas fisik dan ketersediaan peralatan medis. Implementasi saran-saran ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan pasien, serta kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan di Puskesmas.

Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas dan bagaimana perbaikan dalam aspek-aspek tertentu dapat meningkatkan kepuasan pasien serta efektivitas layanan kesehatan di wilayah tersebut.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### a) Puskesmas

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan tenaga kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pamengpeuk, Garut. Fokus utama dari penelitian ini adalah mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan serta mengukur efektivitas dan efisiensi pelayanan kesehatan.

Metodologi yang digunakan adalah survei kualitatif dengan wawancara kepada pasien Puskesmas Pamengpeuk. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pamengpeuk secara umum cukup baik, namun terdapat beberapa aspek yang memerlukan perbaikan, seperti waktu tunggu pasien yang terlalu lama dan kurang memadainya fasilitas medis. Faktor-faktor seperti kompetensi tenaga kesehatan, keramahan staf, dan kebersihan lingkungan Puskesmas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Kompetensi tenaga kesehatan yang tinggi serta sikap ramah dari staf medis meningkatkan kepuasan pasien, sementara kebersihan lingkungan Puskesmas juga penting untuk kenyamanan dan kepuasan pasien.

Penelitian ini menyarankan beberapa langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Pamengpeuk, seperti peningkatan pelatihan bagi tenaga kesehatan untuk meningkatkan kompetensi dan profesionalisme, pengelolaan waktu yang lebih baik untuk mengurangi waktu tunggu pasien, dan peningkatan fasilitas fisik seperti ketersediaan peralatan medis dan kondisi ruang tunggu. Implementasi saran-saran ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Pamengpeuk, meningkatkan kepuasan pasien, serta kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan di Puskesmas, sehingga seluruh masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan yang memadai dan berkualitas.

#### b) Kualitas Pelayanan

##### Faktor Pendukung dan Penghambat

Faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Kecamatan Pamengpeuk Garut meliputi beberapa aspek penting. Kompetensi tenaga kesehatan merupakan salah satu faktor utama yang mendukung pelayanan yang memuaskan. Tenaga kesehatan yang profesional dan memiliki keahlian yang tinggi mampu memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada pasien. Selain itu, keramahan staf juga menjadi faktor yang sangat berpengaruh. Sikap ramah dan perhatian dari staf medis dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien selama mereka menerima pelayanan kesehatan. Kebersihan lingkungan Puskesmas juga menjadi faktor pendukung yang signifikan. Lingkungan yang bersih dan terjaga kebersihannya memberikan rasa nyaman bagi pasien dan mengurangi risiko infeksi nosokomial.

Di sisi lain, terdapat beberapa faktor yang menghambat kualitas pelayanan di Puskesmas. Salah satu keluhan utama pasien adalah waktu tunggu yang lama. Pasien sering kali harus menunggu dalam waktu yang cukup lama sebelum mendapatkan pelayanan medis, yang dapat

menurunkan tingkat kepuasan mereka. Ketersediaan fasilitas medis juga menjadi kendala. Kekurangan peralatan medis yang memadai dan fasilitas yang kurang lengkap dapat menghambat efektivitas pelayanan kesehatan yang diberikan.

#### Saran untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan

Untuk mengatasi faktor-faktor penghambat dan meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Kecamatan Pamengpeuk, beberapa langkah perlu diambil. Pertama, peningkatan pelatihan bagi tenaga kesehatan sangat penting. Dengan menyediakan pelatihan berkelanjutan, tenaga kesehatan dapat terus meningkatkan kompetensi dan profesionalisme mereka dalam memberikan layanan. Kedua, manajemen waktu perlu ditingkatkan untuk mengurangi waktu tunggu pasien. Strategi yang efektif dalam mengelola alur pelayanan dapat membantu mempercepat proses pelayanan dan mengurangi waktu tunggu yang tidak perlu. Ketiga, peningkatan fasilitas fisik dan peralatan medis sangat diperlukan. Dengan menambah dan memperbaiki fasilitas yang ada, Puskesmas dapat memberikan pelayanan yang lebih nyaman dan lengkap kepada pasien.

Implementasi saran-saran tersebut diharapkan dapat membantu Puskesmas Kecamatan Pamengpeuk dalam memberikan pelayanan kesehatan yang lebih optimal dan memuaskan. Peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang disediakan oleh Puskesmas.

#### c) Tenaga Kesehatan

Puskas Pamengpeuk merupakan pusat pelayanan kesehatan yang berperan penting dalam menyediakan layanan medis dasar bagi masyarakat setempat. Tenaga kesehatan di Puskesmas ini terdiri dari berbagai profesi yang meliputi dokter umum, dokter gigi, bidan, perawat, ahli gizi, tenaga sanitasi, farmasi, dan tenaga teknis medis lainnya. Secara keseluruhan, terdapat 45 tenaga kesehatan yang bertugas di Puskesmas ini.

Tenaga kesehatan di Puskesmas Pamengpeuk memiliki peran vital dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Dokter, perawat, dan tenaga medis lainnya membawa pengetahuan dan keterampilan yang luas dalam merawat pasien, memberikan diagnosis yang akurat, dan penanganan yang sesuai. Selain itu, kehadiran mereka meningkatkan kepercayaan dan keamanan bagi pasien yang mencari perawatan.

Investasi dalam pelatihan dan pengembangan tenaga medis yang berkualitas dianggap penting untuk memastikan pelayanan kesehatan yang efektif dan terjangkau. Kehadiran tenaga

medis yang kompeten juga membantu dalam mengurangi risiko kesalahan medis dan meningkatkan keselamatan pasien secara keseluruhan. Hal ini meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pasien terhadap sistem kesehatan, yang pada gilirannya mendorong mereka untuk mencari perawatan lebih awal ketika merasakan gejala penyakit.

Namun, kualitas pelayanan di Puskesmas Pamengpeuk tidak selalu konsisten. Beberapa tenaga kesehatan menunjukkan sikap yang baik dan ramah saat berinteraksi dengan pasien, sementara yang lain kurang ramah dan informatif. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas tersebut.

Puskesmas Pamengpeuk juga melaksanakan berbagai program inovatif untuk mengatasi tantangan dalam pelayanan kesehatan, seperti program kunjungan rumah bagi pasien dengan keterbatasan mobilitas dan penyuluhan kesehatan di sekolah-sekolah serta komunitas. Mereka juga bekerja sama dengan organisasi non-pemerintah untuk meningkatkan sarana dan prasarana kesehatan serta menerapkan dukungan teknologi informasi untuk mengoptimalkan manajemen data pasien dan mempercepat proses pelayanan.

Dengan demikian, tenaga kesehatan di Puskesmas Pamengpeuk tidak hanya berfungsi sebagai penyedia layanan medis tetapi juga sebagai edukator kesehatan yang membantu meningkatkan pengetahuan dan kesadaran masyarakat tentang pentingnya menjaga kesehatan. Melalui pelatihan berkelanjutan dan evaluasi rutin, diharapkan tenaga kesehatan di Puskesmas ini mampu memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan ramah kepada pasien, serta berkontribusi pada peningkatan derajat kesehatan masyarakat setempat.

#### d) Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pamengpeuk Garut dievaluasi melalui penelitian ini, yang menggunakan metode survei kualitatif dengan wawancara kepada pasien. Penelitian ini menemukan bahwa kualitas layanan kesehatan di Puskesmas Pamengpeuk secara umum cukup baik namun terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki, seperti waktu tunggu pasien yang terlalu lama dan keterbatasan fasilitas medis.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien meliputi kompetensi tenaga kesehatan, keramahan staf, dan kebersihan lingkungan Puskesmas. Kompetensi tinggi tenaga kesehatan serta sikap ramah dari staf medis meningkatkan kepuasan pasien. Sebaliknya, lingkungan Puskesmas yang bersih juga berperan penting dalam meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien.

Penelitian ini menyarankan peningkatan pelatihan bagi tenaga kesehatan untuk meningkatkan kompetensi dan profesionalisme, pengelolaan waktu yang lebih baik untuk mengurangi waktu tunggu pasien, dan peningkatan fasilitas fisik seperti peralatan medis dan kondisi ruang tunggu. Implementasi saran-saran ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan di Puskesmas.

Penelitian ini meneliti kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pamengpeuk, Kecamatan Pamengpeuk, Kabupaten Garut. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan data kualitatif untuk menggambarkan dan menganalisis kondisi dan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Pamengpeuk.

Puskesmas Pamengpeuk berfungsi sebagai pusat pelayanan kesehatan primer di Kecamatan Pamengpeuk, melayani masyarakat dengan berbagai latar belakang sosial ekonomi dan demografis. Layanan yang disediakan meliputi pemeriksaan umum, pelayanan gizi, imunisasi, kesehatan ibu dan anak, serta layanan kesehatan lingkungan. Tantangan yang dihadapi termasuk aksesibilitas yang sulit dan variasi tingkat pendidikan serta kesadaran kesehatan masyarakat.

Penilaian kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pamengpeuk dilakukan berdasarkan konsep A6 yang mencakup Ability (Kemampuan), Attitude (Sikap), Appearance (Penampilan), Attention (Perhatian), Action (Tindakan), dan Accountability (Tanggung Jawab). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tenaga medis di Puskesmas Pamengpeuk memiliki kemampuan profesional yang memadai, sikap yang ramah dan sopan, penampilan yang baik, perhatian yang memadai, tindakan yang cepat dan tepat, serta tanggung jawab yang tinggi.

Pasien yang diwawancarai menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan. Mereka mengapresiasi pelayanan yang ramah, responsif, dan profesional dari tenaga medis Puskesmas Pamengpeuk. Inovasi seperti kunjungan rumah bagi pasien dengan keterbatasan mobilitas dan penyuluhan kesehatan di sekolah-sekolah serta komunitas membantu meningkatkan kesadaran kesehatan masyarakat.

Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pamengpeuk secara umum dinilai baik oleh pasien. Kemampuan tenaga medis dalam memberikan informasi dan menangani pasien secara kompeten serta sikap yang ramah dan sopan berkontribusi terhadap tingginya kepuasan pasien. Penampilan dan fasilitas Puskesmas juga mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Namun, terdapat tantangan yang harus dihadapi seperti keterbatasan dalam penyerapan informasi oleh tenaga kesehatan dan proses administrasi yang panjang. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, diperlukan upaya serius dalam mengatasi masalah-masalah tersebut, termasuk peningkatan pendidikan dan kesadaran kesehatan masyarakat serta penegakan disiplin di kalangan pegawai.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa Puskesmas Pamengpeuk telah berhasil menjalankan tanggung jawabnya dengan baik dan memberikan layanan kesehatan dasar yang memadai bagi masyarakat setempat, meskipun masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan.

### SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Puskesmas Pamengpeuk, Garut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan secara umum dinilai cukup baik. Meskipun demikian, terdapat beberapa area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pasien. Salah satu masalah utama yang ditemukan adalah waktu tunggu yang cukup lama bagi pasien sebelum mendapatkan pelayanan. Hal ini dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap efisiensi dan kenyamanan Puskesmas. Selain itu, keterbatasan fasilitas medis juga menjadi tantangan yang perlu diatasi agar pelayanan dapat lebih optimal.

Faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien meliputi kompetensi tenaga kesehatan, keramahan staf, dan kebersihan lingkungan Puskesmas. Penelitian menunjukkan bahwa pasien cenderung merasa lebih puas ketika diperlakukan oleh tenaga kesehatan yang kompeten dan ramah. Selain itu, lingkungan yang bersih dan teratur juga menciptakan suasana yang nyaman bagi pasien dalam menerima perawatan medis. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien sebaiknya difokuskan pada peningkatan kompetensi tenaga kesehatan, pelatihan untuk meningkatkan keramahan staf, serta pemeliharaan kebersihan lingkungan yang lebih baik.

Untuk mengatasi permasalahan yang ada dan meningkatkan kualitas pelayanan, beberapa saran telah diusulkan. Pertama, perlu dilakukan pelatihan rutin bagi tenaga kesehatan guna meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka dalam memberikan pelayanan yang lebih baik. Kedua, manajemen waktu perlu diperbaiki untuk mengurangi waktu tunggu pasien dan meningkatkan efisiensi proses pelayanan. Terakhir, perbaiki fasilitas fisik Puskesmas seperti penambahan ruang tunggu dan perawatan lebih baik terhadap fasilitas

medis dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang disediakan. Dengan implementasi saran-saran tersebut, diharapkan Puskesmas Pamengpeuk dapat memberikan layanan yang lebih baik dan memenuhi harapan pasien serta masyarakat secara keseluruhan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Gunawan, I. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Konli, S. (2014). *Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Desa Gunawan Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tidung*. Jurnal Ilmu Pemerintahan, 1925-1936.
- Medico, J. A. (2018). *Evaluasi Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat*. Pendekatan kualitatif.
- Moenir, A. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mohammad, A. M. (2014). *Peran Paramedis Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Pembantu Desa Krayan Bahagia Kecamatan Long Ikis Kabupaten Paser*. Jurnal Administrasi Negara, 273-284.
- Nurfauzi, M. (2013). *Studi Tentang Kualitas Kesehatan Dalam Memberikan Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Desa Genting Tanah Kecamatan Kembang Janggut Kabupaten Kutai Kartanegara*. Jurnal Administrasi Negara, 268-281.
- Patient, J. Q. (2010). *Kualitas Pelayanan Kesehatan: Sebuah Analisis Komprehensif*.
- Provider, D. H. (2022). *Analisis Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas*.
- Satrianegara, N. F. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit*. Padang: Salemba Medika.
- Sedarmayanti. (2013). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan yang baik)*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Septiana, N. W. (n.d.). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang*. Universitas Diponegoro.
- Tjiptono, F. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.